

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

DEPENDENCIAS VISITADAS	Visita a la Sala de asilo del Aeropuerto Madrid-Barajas Adolfo Suarez Terminal 1
FECHA DE LA VISITA	12 de julio de 2022 (sin previo aviso)
EQUIPO DE LA VISITA	El director del Mecanismo Nacional de Prevención (MNP) y tres técnicas, dos pertenecientes al MNP y una del gabinete del Defensor del Pueblo.
OBJETO DE LA VISITA	El objetivo de la misma fue comprobar las instalaciones y las condiciones en las que se encontraban las personas que se encontraban en las mencionadas dependencias, así como revisar la documentación solicitada a la administración. La última visita realizada a las instalaciones fue en el año 2020 pero en las mismas no había ninguna persona a causa de la pandemia. La visita anterior tuvo lugar en el año 2019.
FICHA ACTUALIZADA A	18/06/2024

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES EMITIDAS

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD - DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

Fecha actualización información 14/09/23

1 - La baja temperatura que había en las dependencias impedía que sus ocupantes tuvieran una estancia agradable en las mismas, además de comprometer su salud ante la posibilidad de ser perjudicial en determinados casos como podía ocurrir con los menores de edad que estaban en la sala.

**SUGERENCIA** Que se adopten las medidas pertinentes para dotar a la sala de asilo de una climatización propia en atención a las particularidades que tiene su presencia en instalaciones del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, dada su larga permanencia y pernocta en dichas instalaciones.

**Respuesta a la resolución:** Rechazada

La DGP alega falta de competencia y ha señalado a la empresa AENA como la responsable de realizar las adaptaciones necesarias, si así lo considera.

**Seguimiento de resolución** La Sugerencia se ha formulado a la entidad AENA y se ha reiterado en el expediente 22018656

Fecha actualización información 14/09/23

2 - La sala contaba con un único teléfono público con las dificultades de comunicación que ello implica para personas que desean establecer comunicación tanto con sus familiares o amigos como con los letrados u organizaciones para la defensa de sus derechos.

Hay que recordar que estas personas están incomunicadas debido a que se les retiran sus móviles.

**SUGERENCIA** Que se garantice el acceso al teléfono público mediante la instalación de un número suficiente de aparatos con el fin de evitar la incomunicación de los solicitantes de asilo con su familia y con los letrados o entidades que tienen asignada su defensa o alternativamente permitir que usen sus móviles algunas horas al día.

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD - DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

**Respuesta a la resolución:** Rechazada

La DGP comunica que si bien por parte del personal policial del servicio de seguridad se procede a incautar los teléfonos móviles de las personas internas con objeto de garantizar -tanto la seguridad de la sala, como la privacidad e intimidad del resto de personas solicitantes- éstas pueden hacer uso de su teléfono móvil las veces que lo necesiten, una vez solicitado al personal policial y reintegrándolo una vez utilizado.

Sin embargo, AENA ha remitido escrito a esta institución en el que se informa lo siguiente: «de acuerdo con las indicaciones recibidas del Cuerpo Nacional de Policía y para garantizar los derechos de comunicación de los usuarios, se dispone de un protocolo por el cual se permite a los usuarios de las salas el uso de sus dispositivos móviles en el momento que ingresan en ellas para informar de su situación y comunicar los números a través de los cuales pueden ser localizados. .

**Seguimiento de resolución** Desde esta institución se considera insuficiente que los migrantes tengan acceso a su móvil únicamente en el momento que ingresan. Por otro lado, el contar con una única línea de teléfono para un número indeterminado de personas tampoco parece suficiente.

Dado que la información remitida por la DGP respecto al uso del móvil no es la misma que la facilitada por AENA que se remite a un protocolo que es el que, al parecer, usan los agentes policiales que prestan servicio en el aeropuerto, se ha solicitado aclaraciones sobre esta cuestión y la remisión de copia de la normativa que regula el uso de estas instalaciones por parte el Cuerpo Nacional de Policía para labores de custodia.

También se ha recordado a la Dirección General que es la responsable de las personas que tiene bajo custodia en las dependencias aeroportuarias.

Fecha actualización información 14/09/23

3 - Se comprobó que determinados elementos de la sala estaban rotos o inoperativos: camas, luminaria del aseo de hombres y secadores de manos.

SUGERENCIA

Que se adopten las medidas necesarias para reparar o sustituir las camas, colchones y fundas deterioradas de la sala de asilo, así como el baño que actualmente está inoperativo y la luminaria del aseo de hombres.

**Respuesta a la resolución:** Aceptada

Ya se han realizado las reparaciones.

Fecha actualización información 14/09/23

4 - No existe un libro de mantenimiento que permita conocer cuánto tiempo se tarda en efectuar las reparaciones o la sustitución de los elementos rotos.

SUGERENCIA

Que las reparaciones o sustituciones de elementos de la sala de asilo se anoten en un libro de registro de mantenimiento en el que deberá hacerse constar la fecha de la petición de reparación y la fecha en la que realmente se lleva a cabo.

**Respuesta a la resolución:** Aceptada

La DGP informa de que no hay inconveniente en establecer un libro registro en el que se anotarán todos los desperfectos, la fecha de comunicación y de reparación.

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD - DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

Fecha actualización información 18/06/24

5 - Por lo que se refiere al acceso a la maleta que los solicitantes facturaron, se considera que es imprescindible que pueda ser accesible para ellos dado que el número de días que permanecen en las instalaciones de la sala de asilo suele ser elevado y no pueden cambiar su ropa ni tener acceso a sus documentos.

## SUGERENCIA

Que se habilite una sala en las dependencias de la sala de asilo para depositar las maletas de las personas que han solicitado protección internacional con el fin de que puedan tener acceso a su ropa y demás enseres personales permitidos durante su estancia en la sala.

**Respuesta a la resolución:** Rechazada

## Seguimiento de resolución

Se ha comunicado a la DGP que, con ocasión de una queja formulada ante esta institución por una solicitante de protección internacional, que pedía acceso a su equipaje para poder fundamentar adecuadamente su solicitud de asilo, el Jefe de la Sección de Fronteras informó mediante escrito de fecha 19 de agosto de 2022 al Comisario Principal Jefe del Puesto Fronterizo que la Cruz Roja había informado que no era posible acceder al equipaje facturado al encontrarse en custodia por la compañía aérea por motivos de seguridad.

Al existir contradicciones en la información recibida se solicita nuevo informe sobre la concreta

regulación relativa a la custodia y acceso al equipaje por parte de las personas solicitantes de protección internacional, con especificación del lugar del aeropuerto en el que se depositan las maletas de los interesados y de los motivos de seguridad alegados.

Se ha informado a la Dirección General de la Policía que el criterio del MNP es que las personas puedan acceder a su equipaje facturado tanto para recuperar los documentos que entiendan necesarios para adjuntar a su demanda de protección internacional, como para poder utilizar su ropa, zapatos y otros enseres de su propiedad durante su estancia en las salas, en ocasiones por periodos prolongados de tiempo, siempre que no estén prohibidos. Este asunto, por tanto, en la medida que también afecta a cuestiones higiénicas y de dignidad básica, será objeto de tratamiento en cada una de las visitas que se realicen y se supervisarán las instalaciones de manera expresa con la finalidad de comprobar si existe alguna posibilidad de mejora..

Fecha actualización información 27/05/24

6 - Durante las entrevistas realizadas se pudo conocer que no se facilitó dieta blanda a una persona que presentaba problemas para defecar. Pese a que había sido asistido por el médico, manifestó que precisaba una dieta especial para paliar los dolores que tenía y evitar el sangrado. Se solicita informe sobre si está previsto facilitar dieta blanda en este tipo de situaciones.

Fecha actualización información 27/05/24

7 - Continúan los problemas ya apreciados en las visitas anteriores, respecto al cambio de moneda, sin que, al parecer, exista ninguna actuación en marcha tendente a su resolución. Por ello, se solicita información sobre si se ha hecho alguna consulta al Ministerio de Hacienda, dado que la dificultad para el cambio de moneda está relacionada, según se ha comunicado al equipo visitante con la obligatoriedad que se impone a las trabajadoras de Cruz Roja que son las que ayudaban a los solicitantes en este sentido, de identificarse al realizar el cambio, lo que luego puede provocarles problemas fiscales.

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD - DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

Fecha actualización información 27/05/24

8 - En cuanto a las entrevistas que se realizan en el marco del expediente de protección internacional, se solicita información para conocer el protocolo que se sigue a estos efectos. En particular, interesa conocer cómo se desarrolla la primera entrevista: lugar en el que se lleva a cabo y si el solicitante se reúne a solas con el letrado y el intérprete, así como el tiempo que se demora la realización de la entrevista desde su llegada; si el funcionario de policía que realiza la entrevista viste o no con el uniforme policial y si suele hacer la entrevista una persona del sexo del solicitante.

Fecha actualización información 27/05/24

9 - Por lo que se refiere a la activación de los protocolos, según se ha podido comprobar en la documentación remitida, solo se han activado dos veces en este año. En ambas ocasiones activó el protocolo la Oficina de Asilo y Refugio y se decidió que no procedía, si bien en una ocasión la persona entró y fue acogida por Cruz Roja. Se solicita remita copia del expediente de las personas mencionadas. Igualmente se ruega informe si se ha evaluado la posibilidad de revisar el protocolo habida cuenta del elevado número de personas que llegan por vía aérea a Barajas y el reducido número de activación del protocolo, considerando además que ninguna de las dos veces se activó el protocolo por detección policial.

Fecha actualización información 27/05/24

10 - Según informa la Administración, pese a la retirada del móvil, las personas extranjeras pueden acceder a su dispositivo para realizar cualquier comunicación, acceder a sus agendas o cualquier otra información que deseen consultar. Esta posibilidad de consulta no se publicita ni consta en las normas de convivencia que se han elaborado para las Salas de Inadmitidos/Asilo que incluye dos puntos: 1) Derechos y 2) Prohibiciones y Obligaciones. Es en este último en el que se indica que «no está permitido el uso de teléfonos móviles en el interior de la Sala». Se formula Sugerencia al respecto.

## SUGERENCIA

Que se impartan instrucciones para incluir en las normas de convivencia que se han elaborado para las Salas de Inadmitidos y Asilo, la posibilidad de consultar su dispositivo para realizar cualquier comunicación, acceder a la agenda del mismo o cualquier otra información que el extranjero desee consultar.

[Respuesta a la resolución:](#) Aceptada

La Dirección General comunica la aceptación de la sugerencia.

Fecha actualización información 13/06/24

11 - En dicha visita se han detectado también deficiencias en las instalaciones, que ya habían sido observadas en la visita realizada por el MNP y que por lo constatado aún no habían sido corregidas.

Teniendo en cuenta las referidas deficiencia y la elevada ocupación en la que se encontraban las salas de asilo e inadmitidos del aeropuerto Madrid-Barajas en el momento de la visita realizada en el mes de julio antes mencionada, que impedía que las personas allí ingresadas estuvieran en condiciones dignas, se considera procedente formular la siguiente Recomendación.

## SUGERENCIA

Que se inicien gestiones con la empresa AENA a fin de asignar un nuevo espacio en el aeropuerto Madrid-Barajas Adolfo Suarez, adecuado a las necesidades de las personas que permanecen en dependencias policiales aeroportuarias, en previsión de que se produzcan situaciones de riesgo de maltrato por inadecuación de las instalaciones.

[Respuesta a la resolución:](#) Aceptada

La Dirección General comunica que las gestiones ya se realizaron por petición de la Policía Nacional al gestor aeroportuario AENA, que ha cedido una nueva sala. Según se explica dicha sala puede ser usada cuando el número de personas supere el aforo máximo de cualquiera de las dos salas de asilo.

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD - DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

**Seguimiento de resolución** No obstante, y dado que no se facilita información sobre la ubicación de la nueva sala, las habitaciones con las que cuenta, mobiliario, número de baños, etcétera, se ha solicitado información al respecto. También se ha solicitado que se especifique el tipo de cesión acordada entre AENA y la Dirección General de la Policía (contraprestación, tiempo de cesión, etcétera) de todas las salas del aeropuerto que albergan personas retenidas, sean solicitantes de protección internacional o personas cuya entrada ha sido denegada en España y estén a la espera de ser deportadas.

Fecha actualización información 27/05/24

12 - En la visita realizada por el Defensor del Pueblo el 16 de julio del presente año, se ha puesto de manifiesto una vez más que los solicitantes de protección internacional siguen sufriendo serias dificultades para acceder a su equipaje y recoger documentación. La posibilidad de intentar aportar documentos que los solicitantes tenían en su móvil también presentó dificultades, no sólo por las limitaciones de acceso a los dispositivos sino también por la falta de red wifi. Dada la relevancia del presente asunto, se considera procedente formular la siguiente Sugerencia.

## SUGERENCIA

Que se promueva la instalación de una red wifi en las salas de asilo del aeropuerto de Madrid-Barajas Adolfo Suárez con el fin de facilitar que los solicitantes de protección internacional aporten las pruebas que estimen pertinentes en apoyo a su petición, con el fin de garantizar un análisis en profundidad de la misma.

**Respuesta a la resolución:** Rechazada

La Dirección General comunica que valora positivamente la instalación de la red wifi pero que dicha cuestión es competencia del gestor aeroportuario.

**Seguimiento de resolución** Se ha comunicado que desde el MNP se formulará sugerencia al gestor aeroportuario para que adopte tal medida. No obstante, se ha recordado a la Dirección General que es necesario que la policía inste ante el gestor aeroportuario aquellas actuaciones que supongan mejoras en las condiciones de estancia de las personas privadas de libertad en los puestos fronterizos, dada su responsabilidad en garantizar dichas condiciones. Por dicha causa, el texto de la Sugerencia era que se promoviera la instalación de una red wifi en las salas de asilo del aeropuerto, no que se instalara.

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD - DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

Fecha actualización información 27/05/24

13 - En cuanto a la conclusión 10 del acta elaborada tras la visita del MNP a la Sala de Asilo del Aeropuerto Madrid-Barajas, se comunica que el personal policial que realiza las entrevistas de protección internacional recibe formación mediante cursos específicos de esa Dirección General relativos a protección internacional y a la detección e investigación sobre Trata de Seres Humanos. Sin embargo, dichos cursos no son obligatorios con carácter previo al desarrollo de tales funciones.

Las normas del Comité Europeo para la Prevención de la Tortura y de las Penas o Tratos Inhumanos o Degradantes (CPT) señalan que el personal de vigilancia de los centros de detención de inmigrantes debería seleccionarse con cautela y recibir una formación apropiada. De hecho, el CPT dedica un apartado de su ficha informativa al «personal cualificado» en concreto su apartado 6.

Aun cuando, según se comunica, desde el mes de enero de 2023 se ha desplazado al puesto fronterizo de Madrid-Barajas Adolfo Suarez personal especializado del Grupo IV de la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras (BPEF) con la finalidad de realizar entrevistas en profundidad sobre potenciales víctimas de trata de seres humanos, que hayan sido detectadas tanto en las solicitudes de protección internacional como en los controles fronterizos, es incuestionable que el personal que presta servicio en las Salas de Asilo e Inadmitidos debería contar con formación específica tanto en protección internacional como en detección de potenciales víctimas de trata y, por ello, debe exigirse que los agentes cuenten con formación en estas materias antes de iniciar la prestación del servicio.

En consecuencia, se formula la siguiente Recomendación.

**Observación a la conclusión:** Durante la visita realizada en el mes de julio del presente año por personal del Defensor del Pueblo a las Salas de Rechazados y de Asilo (T1 y T4) se han detectado irregularidades respecto al procedimiento de protección internacional y en la aplicación del Protocolo Marco de protección de las víctimas de trata de seres humanos, que están siendo objeto de investigación en el expediente 23023024, al que nos remitimos.

## RECOMENDACIÓN

Que los funcionarios de policía destinados a la prestación de servicios en las salas de asilo e inadmitidos de los aeropuertos nacionales, antes de incorporarse al puesto de trabajo asignado en dichas salas, realicen cursos de formación en materia de protección internacional y en la detección de potenciales víctimas de trata.

**Respuesta a la resolución:** Recurrida

La Dirección General de la Policía comunica que en la Escuela Nacional de Policía (Ávila) se aborda tanto la protección internacional como la detección de potenciales víctimas de trata en varias asignaturas impartidas al alumnado tanto en los cursos de ingreso a las Escalas Básica y Ejecutiva como en los cursos de ascenso. También organizan diversas conferencias en las que abordan cuestiones relacionadas con la protección internacional, dirigidas a todo el alumnado. La DGP continúa informando de que se imparte el curso de protección internacional dirigido al personal policial encargado de la tramitación de las solicitudes de protección internacional.

Continúa la DGP señalando que esta materia se aborda de forma transversal en otras actividades formativas como, por ejemplo, el curso de menores extranjeros no acompañados, el curso de investigación especializado en trata y tráfico de seres humanos, etc.

Con la finalidad de reforzar la formación desde el año 2023 cuentan con la colaboración activa en el ámbito formativo de ACNUR España que, a través de su propio personal y de técnicos especializados en la materia colaboran en las Jornadas de Técnicas de entrevistas dirigidas al personal policial.

**Seguimiento de resolución** La Recomendación tiene el objetivo de que los funcionarios reciban la formación adecuada para la prestación del servicio que van a realizar antes de incorporarse a sus puestos de trabajo en las salas de asilo y de inadmitidos. El matiz es importante dado que se trata de que los funcionarios cuenten con la formación necesaria desde el primer día que se incorporan a su destino en el puesto fronterizo.

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD - DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

Se REITERA la RECOMENDACIÓN.

Fecha actualización información 11/06/24

14 - El derecho de las personas migrantes retenidas en el aeropuerto al acceso a sus teléfonos móviles o a un teléfono público, ha sido reconocido por el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura, que señala «los migrantes irregulares detenidos deben tener todas las oportunidades de permanecer en contacto significativo con el mundo exterior (incluyendo oportunidades frecuentes para hacer llamadas telefónicas y recibir visitas)». Este derecho a comunicar con el exterior ha sido reclamado de manera reiterada por el MNP a esa Dirección General.

La respuesta recibida ha sido negativa respecto a la posibilidad de que las personas dispongan de sus teléfonos móviles en todo momento. Se ha informado, además, de que la mayoría de las personas que se encuentran ingresadas en las diferentes salas tienen contratados servicios de telefonía incompatibles con los existentes en territorio nacional por lo que no pueden utilizar sus teléfonos para hablar con letrados, familiares o personas allegadas.

Respecto al acceso a un teléfono público, ese órgano directivo se ha remitido a AENA, al ser la competente para la instalación de terminales en las salas y desde esta institución se ha iniciado investigación sobre este asunto que ha puesto de manifiesto la existencia de cuestiones concretas: número de terminales (si eran suficientes o no debido a que el número de personas es muy variable); imposibilidad de que las personas retenidas contacten con el exterior debido a que los terminales instalados solo permiten la recepción de llamadas, pero no la emisión.

A la vista de ello, el MNP formuló a AENA dicha Sugerencia: «Que se adopten las medidas necesarias para que las personas retenidas en las Salas de Asilo y de Inadmitidos de la Terminal 1 y de la Terminal 4S del aeropuerto de Madrid-Barajas Adolfo Suarez puedan efectuar llamadas telefónicas a través de los teléfonos públicos instalados en las Salas mencionadas, a fin de garantizar su derecho efectivo a la comunicación».

**Observación a la conclusión:** En su respuesta, el gestor aeroportuario ha comunicado a esta institución que la Sugerencia debía ser remitida exclusivamente al Ministerio del Interior si bien continúa afirmando:

«No obstante, y aun cuando no es su responsabilidad, les informamos que AENA ha instalado tres líneas telefónicas adicionales a las existentes previamente de tal forma que, en las salas de inadmitidos, hay dos líneas, tanto en la T1 como en la T4S, mientras que en las salas de asilo hay dos líneas en la T1 y una en la T4S, haciendo un total de siete líneas».

Adicionalmente señalan:

«En la sala de Asilados al ser responsabilidad de la Policía Nacional, deberán contratar su propia línea de teléfono, pudiendo hacer uso de la instalación ya desplegada por AENA».

«En la Sala de Inadmitidos, desde AENA se trabajará en coordinación con el Ministerio del Interior y las compañías aéreas para acordar un procedimiento que permita tanto la realización de llamadas al exterior como el control de los costes asociados a las líneas instaladas. En cumplimiento del PNS, desde AENA se repercutirá el gasto telefónico generado en estas salas a las aerolíneas, tal como se lleva a cabo con otros gastos derivados del funcionamiento de las mismas».

Se añade que el gestor aeroportuario ha contactado con los dos operadores que proveen servicios técnicos al aeropuerto, quienes han indicado que no existe la posibilidad de realizar llamadas a cobro revertido.

De la información recibida se desprende que la instalación de terminales en cualquiera de las Salas es competencia de AENA y también la contratación de las líneas de las salas de inadmitidos. Sin embargo, la contratación de las líneas de teléfono en la Sala de Asilo es competencia del Ministerio del Interior y no del gestor aeroportuario.

## SUGERENCIA

Que se adopten las medidas necesarias para que las personas retenidas en las Salas de Asilo del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas puedan efectuar llamadas telefónicas a través de los teléfonos públicos instalados en las mismas o a través de la red wifi que sea desplegada en estas salas, a fin de garantizar su derecho efectivo a la comunicación.

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD - DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

Respuesta a la resolución: Sin respuesta

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE - AENA S.M.E., S.A.

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

Fecha actualización información 09/02/24

101 - Desde el MNP se quiere dejar constancia de que durante la visita a las dependencias sitas en las terminales mencionadas se pudo apreciar directamente que la temperatura era totalmente inadecuada, hacía un frío considerable por estar muy alto el aire acondicionado y las personas que se encontraban en las dependencias no contaban con ropa de abrigo, al haber viajado en época veraniega, en concreto en el mes de julio.

**Observación a la conclusión:** La respuesta de la Dirección General ha sido que el control de la climatización corresponde al gestor aeroportuario, sin que el personal policial tenga posibilidad de modificar dicha temperatura. En el escrito se afirma que la temperatura de la sala está regulada mediante el Real Decreto-Ley 14/2022, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural.

## SUGERENCIA

Que se adopten las medidas pertinentes para dotar a la sala de asilo de una climatización propia en atención a las particularidades que tiene su presencia en instalaciones del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas, dada su larga permanencia y pernocta en dichas instalaciones.

**Respuesta a la resolución:** Recurrída

El Presidente de AENA informa en su escrito sobre la realización de una revisión de las instalaciones de aire acondicionado para determinar si existe alguna anomalía en su funcionamiento. Se informa, asimismo, que para regular la temperatura los responsables de las Salas de Inadmitidos y de Asilo pueden contactar con el Centro de Gestión Aeroportuaría las 24 horas del día para su regulación o reparación si fuera necesario.

## Seguimiento de resolución

Se comunica al Presidente de AENA que se ha dado traslado de la citada información a la Dirección General de la Policía y se ha sugerido que se dicte una Instrucción específica relativa a la necesidad de velar porque la regulación de la temperatura de las dependencias policiales situadas en la Terminal 1 sea adecuada, a fin de evitar sufrimiento a los viajeros que se encuentran retenidos en dichas dependencias.

Ello, no obstante, se reitera la citada Sugerencia. El Defensor del Pueblo entiende que tanto la Sala de Inadmitidos como la de Asilo deben contar con una climatización propia considerando que las circunstancias de estas personas son diferentes a las del resto de personas que se encuentran en el aeropuerto, al tener que permanecer largo tiempo en dependencias policiales. Se reitera

Fecha actualización información 27/05/24

102 - Con el fin de que las personas retenidas puedan realizar llamadas telefónicas al exterior, se formula la siguiente Sugerencia.

## SUGERENCIA

Que se adopten las medidas necesarias para que las personas retenidas en las Salas de Asilo y de Inadmitidos de la Terminal 1 y de la Terminal 4S del Aeropuerto de Madrid-Barajas Adolfo Suarez puedan efectuar llamadas telefónicas a través de los teléfonos públicos instalados en las Salas mencionadas, a fin de garantizar su derecho efectivo a la comunicación.



## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE - AENA S.M.E., S.A.

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

**Respuesta a la resolución:** Aceptada parcialmente

**Seguimiento de resolución** Se solicita informe para conocer si la nueva sala que se ha cedido para el caso de que el número de personas solicitantes de asilo exceda la capacidad de las salas de asilo de la Terminal 1 y de la Terminal 4 existentes, cuenta con teléfono público, con indicación del número de terminales y de líneas, así como la titularidad de éstas, en su caso.

También se ha solicitado información para conocer el tipo de cesión acordada entre la Dirección General y AENA.

Fecha actualización información 09/02/24

102 - Desde esta institución se considera insuficiente que los migrantes tengan acceso a su móvil únicamente en el momento que ingresan. Por otro lado, el contar con una única línea de teléfono para un número indeterminado de personas tampoco parece suficiente. Esta apreciación será comunicada a la propia Dirección General de la Policía dado que, tal y como señala el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura en lo que se refiere a las comunicaciones telefónicas, «los migrantes irregulares detenidos deben tener todas las oportunidades de permanecer en contacto significativo con el mundo exterior (incluyendo oportunidades frecuentes para hacer llamadas telefónicas y recibir visitas)».

**Observación a la conclusión:** Respecto de esta cuestión, la Dirección General de la Policía manifiesta que la sala de asilo cuenta con un terminal telefónico para facilitar las comunicaciones, correspondiendo al gestor aeroportuario el aumento del número de terminales telefónicos. En escrito remitido a esta institución desde esa empresa, con relación a otro expediente, se comunica que «de acuerdo con las indicaciones recibidas del Cuerpo Nacional de Policía como responsable último de las mismas (líneas de teléfono instaladas en las salas de inadmitidos y de asilo) y para garantizar los derechos de comunicación de los usuarios, se dispone de un protocolo por el cual se permite a los usuarios de las salas el uso de sus dispositivos móviles en el momento que ingresan en ellas para informar de su situación y comunicar los números a través de los cuales pueden ser localizados».

## SUGERENCIA

Que se garantice el acceso al teléfono público mediante la instalación de un número suficiente de aparatos con el fin de evitar la incomunicación de los solicitantes de asilo con su familia y con los letrados o entidades que tienen asignada su defensa o alternativamente permitir que usen sus móviles algunas horas al día.

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE - AENA S.M.E., S.A.

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

**Respuesta a la resolución:** Aceptada parcialmente

AENA comunica que va a instalar un teléfono adicional en la Sala de Asilo de la Terminal 1, otro en la Sala de Inadmitidos y otro en la Sala de Inadmitidos de la Terminal 4S y anuncia que se instalarán tres líneas más, lo que supone que cada una de las salas mencionadas tendría dos terminales con dos líneas telefónicas en lugar de una como ocurre ahora.

Sin embargo, se indica que el régimen de uso del teléfono es el mismo, es decir, no podrán efectuar llamadas al exterior solo recibir.

Desde esa entidad se hace una remisión al protocolo que se aplica por parte de los funcionarios de policía que consiste en que las personas retenidas utilicen sus dispositivos móviles en el momento en el que ingresan las dependencias policiales, con el fin de informar de su situación y comunicar los números a través de los cuales pueden ser localizados.

La combinación de la recepción de llamadas en el teléfono público instalado por AENA y el protocolo mencionado parece considerarse suficiente por parte de esa entidad. Se aclara de que en caso de que el viajero no disponga de dispositivo móvil propio, será la asistencia social la que podrá subsanar este problema y facilitará la posibilidad de contactar con el exterior.

**Seguimiento de resolución** el MNP no considera suficiente ese sistema para garantizar la comunicación con el exterior de las personas retenidas en el aeropuerto, dado que no resulta posible efectuar llamadas al exterior y no se permite el uso de los dispositivos móviles, salvo a la llegada. Este sistema puede afectar al derecho de defensa de estas personas al no poder contactar con sus abogados cuando lo necesiten y puede afectar a su salud mental ante la imposibilidad de contactar con amigos o familiares. El Defensor del Pueblo tiene conocimiento de estas situaciones y de los problemas que se crean debido a las dificultades de contacto de las personas retenidas con el exterior, por ello considera imprescindible que, además de la instalación de más líneas de teléfono se permita efectuar llamadas al exterior.

Fecha actualización información 27/05/24

107 - Continúan los problemas ya apreciados en las visitas anteriores, respecto al cambio de moneda, sin que, al parecer, exista ninguna actuación en marcha tendente a su resolución. Por ello, se solicita información sobre si se ha hecho alguna consulta al Ministerio de Hacienda, dado que la dificultad para el cambio de moneda está relacionada, según se ha comunicado al equipo visitante, con la obligatoriedad que se impone a las trabajadoras de Cruz Roja que son las que ayudaban a los solicitantes en este sentido, de identificarse al realizar el cambio, lo que luego puede provocarles problemas fiscales.

La posibilidad de que las personas que están en dependencias policiales, bien porque están a la espera de que se examine su solicitud de protección internacional o aquellos a los que se ha denegado la entrada y esperan para su retorno, puedan utilizar las máquinas de vending es una cuestión que se viene tratando desde hace tiempo desde esta institución.

La mayoría de los viajeros carecen de moneda para poder utilizar dichas máquinas. Por ello, se viene solicitando que se facilite la posibilidad del cambio de moneda y también que se instale una máquina que permita el cambio de moneda en papel a moneda fraccionaria.

**Observación a la conclusión:** La Dirección General de la Policía comunica que persiste la obligatoriedad de mostrar y registrar la documentación a la hora de realizar el cambio de divisas por lo que las trabajadoras de Cruz Roja que eran las que realizaban tal cambio no lo hacen porque puede acarrearles problemas fiscales.

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

ORGANISMO/ADMINISTRACIÓN: MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE - AENA S.M.E., S.A.

## CONCLUSIONES Y RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

Fecha actualización información 11/06/24

108 - Tras detectar durante las visitas realizadas al aeropuerto que los solicitantes de protección internacional tenían dificultades para aportar documentos que llevaban en el móvil debido no solo a las limitaciones de uso de los dispositivos sino también por la falta de red wifi, se estimó procedente formular una Sugerencia a la Dirección General de la Policía, para que se promoviera la instalación de una red wifi en las dependencias policiales.

Una vez más, la Dirección General ha comunicado que valora positivamente esta propuesta, pero esta cuestión queda fuera del alcance de la Policía Nacional al ser competencia del gestor aeroportuario. En consecuencia, se formula la SUGERENCIA CUARTA.

## SUGERENCIA

Que se instale una red wifi en las salas de asilo del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, con el fin de facilitar que los solicitantes de protección internacional aporten las pruebas que estimen pertinentes en apoyo a su petición, a fin de garantizar un análisis en profundidad de la misma y poder usar dicha red para contactar telefónicamente con el exterior.

[Respuesta a la resolución:](#) Sin respuesta

## FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA VISITA REALIZADA POR EL MNP

## LEYENDA EXPLICATIVA

**Conclusiones generales**

Cuestiones apreciadas con ocasión de la visita que se consideran que tienen un alcance que excede del lugar visitado, bien porque responden a criterios impartidos desde los órganos centrales, bien por constituir una praxis extendida en el tipo de privación de libertad examinado. La numeración que tienen las conclusiones es el número de orden que sigue el escrito que se dirige a la Administración. Cuando una misma conclusión general se dirige a más de una Administración se codifica con tres dígitos.

**Conclusiones específicas:**

Cuestiones apreciadas de las que no ha podido establecerse en el momento de la visita que respondieran a instrucciones o criterios generales. También se da esta consideración a cuestiones sobre las que existen instrucciones o criterios generales cuando se aprecia que existe un margen de interpretación para los responsables de la dependencia visita. La numeración que tienen las conclusiones es el número de orden que sigue el escrito que se dirige a la Administración. Cuando una misma conclusión general se dirige a más de una Administración se codifica con tres dígitos.

**Observación a la conclusión:**

Cuando figura, da cuenta de alguna circunstancia relevante para comprender la razón por la que no ha formulado alguna resolución sobre la conclusión precedente.

**Respuesta a la conclusión:**

Sintetiza la posición de la Administración sobre cada conclusión.

**Seguimiento de conclusión/resolución:**

Ofrece, en caso de que exista, información posterior a la recepción de la respuesta de la Administración que resulte de interés para calibrar la efectividad del compromiso en su caso adquirido por la Administración. En especial, refiere si se ha realizado una nueva visita en la que se haya podido determinar si la deficiencia apreciada ha sido o no corregida o se ha producido alguna novedad normativa de relevancia.

**Resoluciones:**

La tarea del MNP, como parte de la tarea general del Defensor del Pueblo, es poner de manifiesto las disfunciones que aprecie o aquellos aspectos de la actividad de los agentes de la privación de libertad que deban ser mejorados. Para ello la Ley Orgánica reguladora de la institución enuncia cuatro tipos de resoluciones (Art. 30 L. O. 3/1981):

**Recomendación:**

Se propone a la Administración la modificación de normas, instrucciones, procedimientos o protocolos en aspectos que se estima que tienen una incidencia general sobre el tipo de privación de libertad examinada.

**Sugerencia:**

Se propone la modificación de instrucciones, procedimientos, protocolos o actuaciones propios del lugar visitado, así como la adopción o reconsideración de actos jurídicos.

**Recordatorio de deberes legales:**

Requerimiento para que la Administración cumpla o aplique cabalmente una determinada norma jurídica.

**Advertencia:**

Admonición del Defensor del Pueblo cuando aprecia un incumplimiento o el cumplimiento incorrecto de una norma jurídica de modo reiterado. Se reserva para los casos en que se aprecia que la prosecución en estas actitudes pueden generar responsabilidad grave para la propia Administración y derivar en una especial lesividad o indefensión para los ciudadanos.

**Respuesta a la resolución:**

Se consigna en las recomendaciones y sugerencias e indica, en primer lugar, la evaluación del MNP sobre la posición de la Administración (aceptada, aceptada parcialmente, aceptada pero no realizada, rechazada, etc.) y se acompaña de una sucinta explicación sobre el razonamiento aportado por la propia Administración para justificar su postura.